

DOCUMENT RESUME

ED 276 636

SO 017 282

AUTHOR Michael, Jean
 TITLE Consumer Concerns: Newcomer's Guide. 4.
 INSTITUTION Federation of Jewish Philanthropies of New York, NY.
 SPONS AGENCY Department of Education, Washington, DC.; Herman Muehlstein Foundation, New York, NY.
 PUB DATE 84
 NOTE 4lp.; For related documents, see SO 017 279-284.
 PUB TYPE Guides - Non-Classroom Use (055) --
 Multilingual/Bilingual Materials (171)
 LANGUAGE English; Russian
 EDRS PRICE MF01/PC02 Plus Postage.
 DESCRIPTORS Adults; *Consumer Education; *Consumer Protection;
 *Immigrants; Money Management
 IDENTIFIERS *New York (New York); *Russian Jews

ABSTRACT

A bilingual pamphlet containing practical law-related information for recent Russian Jewish immigrants to New York City, this document addresses consumer concerns. Following a brief description of the Newcomer series, 15 questions are listed, each followed by an answer. Questions asked include the meaning of the terms consumer and contract; cancellation of a contract; explanations of comparative shopping, sales, exchanges, refunds, and warranties; how to complain to a manufacturer; how to handle mail-order goods and advertisements; layaways; buying on credit; the difference between loans, credit cards, and store charge accounts; how to establish credit for the first time; types of insurance; the necessity for auto insurance; and how to shop for insurance. A final page, titled "Where to Go for Help," lists seven relevant consumer and legal service agencies. (CBC)

 * Reproductions supplied by EDRS are the best that can be made *
 * from the original document. *

ED276636

Sp 01 7282

U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION
Office of Educational Research and Improvement
EDUCATIONAL RESOURCES INFORMATION
CENTER (ERIC)

- ☒ This document has been reproduced as received from the person or organization originating it.
- ☐ Minor changes have been made to improve reproduction quality.
- Points of view or opinions stated in this document do not necessarily represent official OERI position or policy.

"PERMISSION TO REPRODUCE THIS
MATERIAL HAS BEEN GRANTED BY

Jean Michael

TO THE EDUCATIONAL RESOURCES
INFORMATION CENTER (ERIC)."

CONSUMER CONCERNS A NEWCOMER'S GUIDE

ЗАБОТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СПРАВОЧНИК ДЛЯ НОВОПРИБЫВШИХ

FEDERATION OF JEWISH PHILANTHROPIES OF NEW YORK
PROJECT LEARN: LEGAL EDUCATION AND ASSISTANCE
FOR RUSSIAN NEWCOMERS

WELCOME!

This is one of a series of six bi-lingual pamphlets on practical law-related information for newcomers to New York City. Each pamphlet is designed to answer many of your questions and tell you where to go for help. The following titles are available through Jewish Information and Referral Services (JIRS) of Federation of Jewish Philanthropies, 130 East 59 Street, New York, N.Y. 10022:

1. BECOMING A CITIZEN
2. FAMILY MATTERS
3. ON THE JOB
4. CONSUMER CONCERNS
5. HOUSING ISSUES
6. YOU AND THE COURTS

The Russian translation begins on page 19.

This pamphlet is only intended to give general, law-related information and is subject to change. It should not be used to provide legal advice or interpretation of any law. For questions about legal matters, a lawyer should be consulted.

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ!

Это один из шести двуязычных памфлетов, содержащих практическую информацию по юридическим вопросам для людей, недавно приехавших в Нью-Йорк. Цель каждого памфлета - ответить на вопросы, волнующие эмигрантов, и посоветовать им, куда обращаться за помощью в случае необходимости. Эти памфлеты можно получить через Еврейский Отдел Информации Федерации Еврейских Филантропов /Jewish Information and Referral Services (JIRS) of Federation of Jewish Philanthropies, 130 East 59 St., New York, NY 10022/. Памфлеты напечатаны под следующими названиями:

1. КАК СТАТЬ ГРАЖДАНИНОМ (Becoming a Citizen)
2. СЕМЕЙНЫЕ ПРОБЛЕМЫ (Family Matters)
3. О РАБОТЕ (On the Job)
4. ЗАБОТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (Consumer Concerns)
5. ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ (Housing Issues)
6. ВЫ И СУД (You and the Courts)

Русский перевод начинается на странице 19

Этот памфлет имел своей целью дать общую информацию, касающуюся американских законов. Им нельзя пользоваться с юридическими целями, ибо он не интерпретирует законы. По юридическим вопросам нужно обращаться непосредственно к адвокату.

CONSUMER CONCERNS

QUESTIONS AND ANSWERS:

1. As a consumer, is it true that I make a contract whenever I buy something?

Yes, a consumer is someone who buys or uses goods or services. As part of our daily lives we need to buy food, clothing, and household items, so we are all consumers. When we buy these goods or agree to use someone's services, we are entering into a contract with the seller.

A contract is a legally binding agreement between two or more people or businesses to do or not to do something specific. Contracts can be oral or written. Some contracts are very simple; buying a hot dog from a street vendor is a form of contract. But other contracts are more complicated and are required to be in writing:

- . the sale of land or real estate
- . the sale of something worth \$500 or more
- . an agreement to pay another person's debt
- . long-term agreements (contracts that will not be completed within a year, e.g. loans, credit agreements, and a lease between a landlord and tenant)

In a contract, something is exchanged in return for something else. A contract can only be legal or binding if:

- . both parties agree to it

- . they are both responsible adults (18 years or older)
- . there is an exchange of money, goods or services
- . there is nothing in the contract which breaks the law

The terms of an agreement should be clear enough so that each party knows what is to be done and on what terms. To be safe, you should get a contract in writing; it is easier to prove in court. Both parties should use their full names, and both should sign it. Each party should keep a copy. Before you sign a contract, you should read it thoroughly and make sure you understand it. A state law requires contracts for consumers to be written in plain English in a clear manner. Never sign a contract with blank spaces. Even if you do not have a written agreement, a receipt or sales slip may be used as evidence of a contract. As a wise consumer, you should save all receipts, bills, and cancelled checks when you shop to protect you if something goes wrong later.

2. Once I sign a contract, may I cancel it?

Usually not, except in specific cases of contracts for future services. Businesses have the right to ask you to pay a reasonable fee for cancelling a contract. In most cases when you cancel a contract anytime after signing it, you may be liable for the whole or partial amount. (Contracts signed in your home are an exception.)

Before you sign a contract, always read it to see what you must pay if you change your mind. Usually, you will lose your deposit, but sometimes you may have to pay more money to cancel. Whenever you cancel a contract, have proof of your action by sending a letter or a copy of the contract indicating that you are cancelling it. Keep a copy for your records and use certified mail, return receipt requested so you know the other party received notice of your cancellation.

There are special rules in New York which apply to contracts with health spas, caterers, vocational schools, and contracts for future services such as correspondence courses or dance lessons. For further information, call New York City's Department of Consumer Affairs.

3. A salesman came to my house and I ordered a vacuum cleaner for \$250. I really don't want it, but I signed a contract. What should I do?

Federal and New York State consumer protection laws give you the right to cancel a contract you sign in your home on sales over \$25 within three business days and get all your money back. This applies to contracts signed with door-to-door salespersons and telephone solicitors for home improvements, books and magazines, appliances, etc. You must notify the seller in writing within three days, either by letter or by returning a copy of the contract indicating that it is cancelled. Be sure to keep a copy for your records and get proof of the mailing date by sending the letter certified, return receipt requested. When the

salesperson comes to your home, he or she must tell you your cancellation rights and your contract must include your right to cancel, along with the date of the sale and the seller's name and address. If you weren't told about your right to cancel, you may be able to get out of the contract past the three-day period. If you have any problems with door-to-door sellers, you should contact the New York State Attorney General's office or the New York City Department of Consumer Affairs which enforce New York's consumer protection laws.

4. I want to buy a stereo, but I'm confused by all the different brands and prices charged. How do I know which one is the best?

In a country where free enterprise is encouraged, there are several different vendors, or sellers, of the same or similar merchandise. Each merchant can set his own price. It is the consumer's responsibility to decide which product and dealer to select by comparison shopping.

Comparison shopping means looking at different products in different stores and comparing the price, quality of merchandise and service offered to decide what is best for you before making a purchase. Depending on your own budget and what you can afford, one store may give you more for your money than another. One store may have a sale, or "a special," where the cost is reduced on the particular item you want. Be careful, however, of deals that are "too good to be true"; they usually are worthless. To be safe, you should check out the

seller's reputation for honesty, service and reliability before buying. Ask friends and other people about stores that they would recommend. Be sure you know the total price of an item before buying it. If you are cautious before buying, and compare price and quality, you will usually get the most for your money.

5. What happens if I change my mind after buying something and want to return it to the store?

That depends on what you bought and the store's policy on returns. You do not have the right to return everything you buy. Return of certain types of items is prohibited by law for sanitary reasons. You may only return an item for exchange, credit or refund according to the store's policy. An exchange means that you must select another item of equal or higher price when you return the one you bought. A credit is when you receive a receipt for the merchandise you return which indicates an amount to be applied against a future purchase at that store. Only a refund gives you back your money in cash. Unless you are returning an item because it is defective or not working properly, you may only return un-used, undamaged merchandise.

Before you make a purchase, you have the right to know the store's return policy. If the store does not post an easy-to-read sign that informs you about its policy, the merchant must give a refund on un-used, undamaged goods within 20 days of purchase. A sign, if posted, may be in any of the following locations:

- . a tag attached to the item
- . the cash register or where sales are transacted
- . a place the purchaser can see from the cash register
- . the store's entrances

The sign must clearly state any restrictions the store has on returns such as time limits for exchanging merchandise. For example, signs may say:

- . "Returns Only Within Seven Days"
- . "No Returns or Exchanges - All Sales Final"
- . "Exchanges Only"
- . "Returns Allowed Only With Receipt"
- . "No Cash Refunds-Exchanges or Credit Only"

You should always keep your sales receipt as proof of your purchase. You need it to return an item. The receipt should show the total cost of the item, the tax paid, the date and the store's name and address.

6. Is there anything I can do if my new toaster does not work?

Yes, you can take the toaster back to the store

where you bought it with the sales receipt. They may either replace it or refund your money. Under the law, when you buy a toaster or any new product, you may have a warranty or promise by the seller or manufacturer of that product's quality or performance. A seller or manufacturer can disclaim any warranty by selling a product "as is", with no right to a refund or repair. In the absence of a disclaimer, however, the warranty applies. If a product does not perform properly when you get home through no fault of your own (e.g. you didn't drop the toaster or use it improperly), you may be entitled to a replacement or a refund according to the terms of the warranty.

A seller does not have to give a written warranty, but if he does on any item costing over \$5.00, it must tell the buyer exactly what kinds of repairs are included. A warranty will state the time period in which the product is guaranteed (e.g. "good for one year from date of purchase"), what repairs are covered and who will make them. If your toaster stopped working three months after you bought it, then you have to check your warranty to see what repairs are included. Warranties are labeled either "full" or "limited." A full warranty means that a defective product will be fixed or replaced free during the period of the warranty. Any lesser protection is called a limited warranty. When comparison shopping, be sure to check warranties to see which gives you the most protection.

7. What can I do if a store will not replace a defective product or return my money when I take it back?

If you went to the seller with your copies of receipts, bills, cancelled checks, warranties and any other documents concerning the product, and the seller was not helpful, you can complain directly to the manufacturer. If you write a letter, include copies of the documents concerning the sale, not the originals. You should keep a copy of the letter you send and the original documents for your records. A reputable company will usually be responsive to complaints, but if not, you can contact your local consumer protection agency. In New York City, the Department of Consumer Affairs investigates and helps resolve individual complaints.

If they cannot resolve your problem to your satisfaction, and you still want your money back, you may bring a consumer complaint against the seller or manufacturer in Small Claims Court when the amount is under \$1,500. This action does not require a lawyer. You and the company or individual against whom you have a complaint explain your positions to a judge or arbitrator. If the decision is in your favor, you may recover the amount the court determines.

8. If I order something through the mail and never receive it, is there any way I can get my money back?

Not necessarily....ordering goods and services through the mails can be risky since the buyer has no personal access to the seller. Often, dishonest operators who cannot be traced to an address use the mails to sell worthless medicines, phony real estate, and other fraudulent schemes. To help regulate mail-order sales, New York State law requires mail-order sellers to send merchandise or issue a refund or credit for ordered goods not available within 30 days of receipt of the order. Mail-order businesses located in New York City which advertise must give their legal name and address, in addition to a post office box.

If you do not receive your order after 30 days, you should write to the mail-order firm, and keep a copy of your correspondence. If you still receive no reply, you may be a victim of mail fraud, and you should report it to the Attorney General's office or to the postal inspector at your local post office. The Postal Service has no authority to recover money or property lost through misuse of the mails, but it can report it to the United States Attorney as a violation of federal postal laws. If you receive an item you have not ordered, do not be pressured into paying for it. Under the law, you have the right to keep it as a gift with no obligation to return or pay for it.

9. A local department store told me I can buy a dinette set "on layaway". What does this mean?

Instead of paying the full amount for an item at one time, layaway means that you make three or more payments and receive the item when the last payment is made.

According to New York City regulations, a lay-away agreement between you and the merchant must be in writing and include all the terms of the plan:

- full description of the merchandise (type, color, size, model number, brand name, manufacturer's name)
- total cost (tax, installation fee, delivery charge)
- payment schedule (including late charges or penalties for missed payments)
- time period of the plan
- charges for use of the layaway plan or for cancellation of the purchase
- store's refund policy
- when and where merchandise will be held and if it has to be ordered

Many consumers buy using a layaway plan, but it is only advisable if you know what the terms are in advance and if there are no hidden costs.

10. What is "buying on credit"?

Buying on credit means that you buy goods or services in exchange for the promise to pay for them in the future. Credit also means borrowing money, usually from a bank or loan company, and repaying it later. The lender, the person who loans the money or provides the credit, is called a creditor. The borrower, the person who buys on credit, is the debtor. Usually, a creditor charges the debtor additional money over the amount borrowed (the principal) for the cost of giving credit and use of his money. This amount is the interest.

The creditor must trust that you will repay what you borrow so he will have to evaluate your creditworthiness, your ability to pay and your record of paying back debts before giving you credit. To receive credit, you have to fill out application forms giving information on your income, bank accounts, where you live and work, etc. By law, a lender cannot judge your creditworthiness on the basis of group characteristics, e.g. deny a divorced woman credit because of her marital status or gender. If you are a newcomer with no prior credit record, a lender will largely evaluate your earning capacity, i.e. your income versus financial responsibility, and your financial resources which could be put up as security if you did not repay your credit. A credit agreement is a contract, so when you sign it, you are legally obligated to meet your responsibilities. Make sure you understand what happens to goods you buy on credit if you don't pay.

When buying on credit, it is important to remember that credit is not money; it is a convenience that lets you enjoy goods and services now but which must be paid for in the future. Credit purchases often cost more than cash purchases in the long-run because of interest charges. Interest varies with the creditor, kind of credit, and the time period involved. If you fail to make your payments, you may risk having your purchases seized, losing your previous payments and harming your future credit rating. If a creditor brings a lawsuit against you, see a lawyer immediately. Credit should be used sparingly and with a carefully planned budget. In New York City, if you have problems meeting your financial obligations, you may obtain free advice at the Budget and Credit Counseling Service.

11. What is the difference between loans, credit cards, and store charge accounts?

Loans, credit cards, and store charge accounts are all forms of credit. When you borrow money, you are taking out a loan, and you will have to repay both the principal and interest in several payments, or installments, over a period of time. Loan companies may give credit more easily than banks, but their interest rates are higher. Since interest rates vary from one bank to another, you should compare them before borrowing money. Maximum interest rates are set by law. A loan may be a secured credit transaction, which means that you have to put up some kind of property as security in case the debt is not repaid. The property, called collateral, may be taken by the creditor

if you fail to make payments, or default, on your loan.

Credit cards and store charge accounts are types of unsecured credit, which means using credit only on the promise to repay in the future without putting up any collateral. Credit card companies such as American Express, Master Charge and Visa provide you with a card at a yearly fee that entitles you to charge goods and services up to a specified credit limit at stores which accept the cards. The difference between credit cards and loans is that a credit card charge is open-ended, i.e. you pay at least the minimum monthly payment until the balance is paid off. A finance charge or interest is calculated monthly on the unpaid balance. If you pay the entire bill on or before the due date, there is no extra finance or interest charge and you do not pay extra for the credit. Most large department stores have credit cards or charge accounts solely for use in their own stores. There is no fee for these credit cards, but you may be charged a monthly finance charge on the unpaid balance.

12. How can I get a credit card if I just started working and I haven't had credit before?

You will have to establish a credit history or have enough financial resources to be considered creditworthy by a credit card company or department store. Since you just started working and may not have any assets, you can do the following to establish a credit history:

- open a savings and/or checking account at a bank to show that you can manage your money
- take out a "passbook" loan against the security of your savings account at the bank
- buy something "on time" at a major store and make prompt payments

13. What is insurance and how can it protect me?

Insurance is a contract in which one party (the company) guarantees the other party (an individual or business) against loss from some misfortune, such as an accident, sickness, fire, theft, or death. The main reason for having insurance is to protect yourself from a possible loss which you cannot afford or give your family the assurance of a continued income.

There are many types of insurance which protect you from different hazards. For example, disability insurance (often offered through your workplace) will pay you money if you become disabled and are no longer able to work and earn a living. Life insurance protects your family so that when you die, your family can pay funeral expenses and have an income to meet living expenses. A homeowner's policy protects your dwelling and its contents against fire and theft. For people who are not covered by Medicaid or Medicare, health insurance is essential to meet the cost of doctors' bills and hospital care.

In return for insurance, you pay the company a monthly or annual fee (premium). The amount of money you can collect under different circumstances varies with each kind of policy. Usually, you pay larger premiums for more coverage or protection. If the misfortune never occurs, you never collect any money from the company with most kinds of insurance agreements, called policies. Insurance is less expensive when it is purchased through a group, so you may want to check with organizations you belong to and see if insurance is offered.

14. If I buy a car, do I need automobile insurance?

Yes, if you own a car in a state where automobile insurance is required by law. Most states (including New York, Connecticut, and New Jersey) require car owners to have minimum coverage for liability, which covers your responsibility if your car injures another person or damages property. Under New York State's No-Fault Automobile Insurance Law, you must have car insurance which provides a minimum of \$10,000 per individual for bodily injury; \$50,000 per individual for death in a crash, and \$5,000 for property damage. You can collect these benefits regardless of who was responsible for the accident.

If you injure someone in a car accident, you can be sued for damages exceeding your insurance coverage. You may want to protect yourself by buying more than the minimum amount of insurance required.

15. How do I shop for insurance?

The same way you shop for other consumer items, by comparing price and kind of coverage available. Talk with other people about their experiences with insurance companies. The New York State Insurance Department gives out free booklets on different types of insurance which compare prices and explain coverage and costs.

WHERE TO GO FOR HELP

New York City Department of Consumer Affairs

Main Office.....577-0111
80 Lafayette Street, New York, N.Y. 10013

Bronx.....299-1400
1932 Arthur Avenue, Bronx, N.Y. 10457

Brooklyn.....596-4780
209 Joralemon Street, Brooklyn, N.Y. 11201

Queens.....261-2922
120-55 Queens Boulevard, Kew Gardens, N.Y. 11424

Staten Island.....390-5154
Borough Hall - Room 422, Staten Island, N.Y. 10301

New York State Attorney General's Office

Consumer Frauds and Protection Bureau.....488-7530
2 World Trade Center, New York, N.Y. 10047

New York State Insurance Department 488-5642
2 World Trade Center, New York, N.Y. 10047

Federal Trade Commission 264-1207
26 Federal Plaza, New York, N.Y. 10007
(credit and mail-order complaints)

Better Business Bureau of

Metropolitan New York, Inc 533-6200
257 Park Avenue South, New York, N.Y. 10010
(consumer inquiries, complaints)

Budget and Credit Counseling Service 677-3066
44 East 23rd Street, New York, N.Y. 10010

Small Claims Courts

Manhattan.....374-8402
111 Centre Street, New York, N.Y. 10013

Bronx.....590-3569
850 Walton Avenue, Bronx, N.Y. 10451

Brooklyn.....643-8180
141 Livingston Street, Brooklyn, N.Y. 11201

Queens.....520-3633
120-55 Queens Boulevard, Kew Gardens, N.Y. 11424

ЗАБОТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

1. ПРАВДА ЛИ, ЧТО Я КАК ПОКУПАТЕЛЬ, ЗАКЛЮЧАЮ СВОЕОБРАЗНЫЙ КОНТРАКТ, ПРИОБРЕТАЯ ЧТО-ЛИБО?

Да, покупатель, или потребитель, - это человек, покупающий товар или пользующийся какими-то услугами. Приобретение еды, вещей, хозяйственных товаров - неотъемлемая часть нашей жизни, поэтому и каждый из нас является потребителем. Когда мы покупаем что-либо или пользуемся чьими-то услугами, мы тем самым заключаем контакт с продавцом.

Контракт - юридически оформленное соглашение между двумя или более лицами или бизнесами для выполнения специальных операций. Контракты могут быть устными и письменными. Некоторые контракты очень просты, как, например, покупка сосиски на улице. Другие же контракты - гораздо более сложны и требуют письменного заключения:

- продажа земли или недвижимого имущества
- продажа товара на сумму 500 долл. и выше
- соглашение по оплате чужого долга
- долгосрочные договоры /договоры, которые не могут быть завершены в течение года, как, например, заемы, кредитные соглашения и договор между хозяином и жильцом/

В контракт можно вносить изменения и поправки. Контракт считается юридически оформленным, если:

- обе стороны дают свое согласие
- обе стороны достигли 18-летнего возраста
- при обмене денег, товаров или услуг
- в контракте нет пунктов, нарушающих закон

Пункты договора должны быть четкими и ясными, так, чтобы каждая сторона точно знала его условия. Для большей безопасности лучше, чтобы договор был письменным. Так его легче будет представить в суд, если это будет необходимо. Обе стороны должны подписаться своими полными именами. Каждый партнер должен хранить копию договора. Договор нужно тщательно прочесть до подписания и убедиться в том, что все в нем понятно для обеих сторон. Штатный закон требует того, чтобы контракт был составлен на доступном английском, в ясной и доходчивой форме. Никогда не подписывайте пустой бланк предполагаемого контракта. Если у вас нет письменного контракта, квитанция о покупке может выполнить его функцию. Предусмотрительный потребитель всегда сохраняет все квитанции, счета и аннулированные чеки. Это поможет ему в том случае, если что-то не сработает должным образом.

2. ЕСЛИ Я ПОДПИСАЛ КОНТРАКТ, МОГУ ЛИ Я ПОТОМ АННУЛИРОВАТЬ ЕГО?

Обычно это сделать невозможно, за исключением особых случаев, когда контракт связан с какими-то будущими услугами. Распорядители бизнеса имеют право попросить вас уплатить небольшую оплату за аннулирование контракта. В большинстве случаев, если вы хотите аннулировать контракт после его подписания, от вас могут потребовать полной или частичной оплаты. /Исключения представляют собой контракты, подписанные у вас дома/.

До подписания контракта прочтите все, чтобы знать, сколько вам придется платить в случае его аннулирования. Дело обычно ограничивается потерей вашего депозита, но иногда вас могут попросить уплатить больше. Послу аннулирова-

ния договора направьте письмо или копию договора в доказательство того, что вы его аннулировали. Сохраняйте копии всего в своих архивах. Все документы отправляйте заказной почтой с квитанцией о получении. В этом случае вы будете точно знать, что ваш партнер получил уведомление об аннулировании договора.

Особым правилам в Нью-Йорке подчиняются контракты с клубами здоровья, общественным питанием, профессиональными школами и контракты о будущих услугах такие, как заочные курсы или уроки танцев. Для получения большей информации свяжитесь с Нью-Йоркским Отделом Потребительских Дел /New York City's Department of Consumer Affairs/.

3. КО МНЕ ДОМОЙ ПРИШЕЛ ПРОДАВЕЦ И ПРЕДЛОЖИЛ МНЕ ЗАКАЗАТЬ ПЫЛЕСОС ЗА 250 ДОЛЛ. Я ПРИНЯЛ ЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ПОДПИСАВ КОНТРАКТ, ХОТЯ В САМОМ ДЕЛЕ Я ЭТОГО НЕ ХОТЕЛ. ЧТО МНЕ ДЕЛАТЬ В ТАКОМ СЛУЧАЕ?

Федеральный и штатный закон, защищающий права потребителей, разрешает аннулирование контракта, подписанного в вашем доме на сумму свыше 25 долл., в течение 3-х дней. В этом случае вы получаете обратно все деньги. Это относится к контрактам, подписанным с торговыми представителями, посещающими вас на дому, или предлагающими услуги по телефону. Вы должны уведомить торгового представителя в письменной форме в течение 3-х дней либо письмом, либо возвращением контракта с пометкой об его аннулировании. Обязательно сохраните копию вашего уведомления, предварительно выслав его заказной почтой с квитанцией о получении адресатом. Когда к вам домой приходит торговый представитель, он должен рассказать вам о вашем праве на отказ от договора. Он также должен поста-

вить дату покупки, свою фамилию и адрес. Если вас не предупредили об условиях отказа от договора, вы можете аннулировать его не только спустя 3 дня после его подписания. Если у вас возникают проблемы с торговым представителем, обратитесь в Нью-Йоркскую прокуратуру /New York State Attorney General's Office/ или в Нью-Йоркский Отдел Потребительских Дел /New York City Department of Consumer Affairs/, который защищает права потребителей.

4. Я ХОЧУ КУПИТЬ СТЕРЕО УСТАНОВКУ, НО Я ЗАПУТАЛСЯ ВО ВСЕХ НАЗВАНИЯХ И ЦЕНАХ. КАК МНЕ РАЗОБРАТЬСЯ, ЧТО ЛУЧШЕ?

В стране, где поощряется свободное предпринимательство, могут сосуществовать несколько различных точек сбыта одних и тех же товаров. Каждый продавец ставит свою собственную цену. Это уже должен решать сам потребитель, что выбрать путем сравнительного оценивания.

Сравнительное оценивание подразумевает, что вы ходите по магазинам, смотрите на товар, сравниваете его цену, качество и обслуживание продавцами и решаете сами, где произвести покупку. В зависимости от вашего бюджета и от того, что вы можете себе позволить, один магазин может предложить вам за ваши деньги больше, чем другой. В каком-то магазине вы можете наткнуться на распродажу /так называемый, "сейл"/, или на специальные цены, где цена, на товар, который вы хотите купить, значительно снижена. Будьте осторожны, однако, с некоторыми сделками, которые, как говорят американцы, "слишком хороши, чтобы в них можно было поверить"; зачастую они не оправдывают себя. Чтобы не попасть в такую ситуацию, до покупки выясните репутацию данного хозяина магазина, насколько он

честен и надежен. Узнайте у ваших друзей и знакомых, какие магазины они могут вам порекомендовать. До покупки товара удостоверьтесь в его цене. Если вы проявляете осторожность в выборе вещей, сравниваете цену и качество, вы всегда останетесь в выигрыше и получите за ваши деньги больше.

5. ЧТО СЛУЧИТСЯ; ЕСЛИ ПОСЛЕ ПОКУПКИ Я ИЗМЕНЮ СВОЕ МНЕНИЕ И ЗАХОЧУ ВЕРНУТЬ ЕЕ ОБРАТНО В МАГАЗИН?

Это зависит от того, что вы купили и от политики магазина в отношении возврата. Вы не можете вернуть все, что вы приобрели. Возврат определенных товаров запрещен законом с гигиенической точки зрения. Вы можете вернуть покупку в качестве обмена на другую, в форме получения кредита или возмещения ее стоимости. Каждый магазин подвергается своим правилам, одному из выше перечисленных. Обмен означает то, что вы можете выбрать другой предмет, равный или выше по цене, возвратив взамен купленный вами предмет. Кредит значит, что вы можете купить в любое время в этом магазине товар на сумму, указанную в выданной вам квитанции. И только возмещение дает возможность вам получить обратно деньги за купленный вами товар. Если товар, купленный вами, оказался бракованным, вы можете его вернуть, но он должен быть совершенно новым, неиспользованным и неповрежденным.

До того, как вы приобретете вещь, вы имеете право выяснить, каковы правила возврата в данном магазине. Если в магазине не висит информация о политике магазина в случае необходимости возврата покупки, продавец должен возместить стоимость вашей покупки в течение 20 дней, если она не повреждена вами и не была в употреблении. Информация о правилах возвра-

та может находиться в одном из следующих мест:

- на ярлыке, прикрепленном к товару
- у кассира или у продавца
- на каком-то видном месте, которое покупатель может заметить, стоя возле кассы
- при входе в магазин

В этом указании должно быть ясно написано, какие ограничения в случае обмена магазин устанавливает, в частности сроки, в течение которых можно произвести обмен. Например, вам могут попасться на глаза следующие вывески:

- "Возврат только в течение 7 дней"
- "Никаких обменов и возврата - все покупки окончательны"
- "Только обмен"
- "Обмен разрешается только с квитанцией"
- "Никаких обменов и возмещений, только кредит"

Всегда храните квитанцию о покупке, на случай, если вам придется эту покупку вернуть. В квитанции должна быть указана цена покупки, налог, дата, название магазина и его адрес.

6. МОГУ ЛИ Я ЧТО-ТО СДЕЛАТЬ, ЕСЛИ МОЙ НОВЫЙ ТОСТЕР НЕ РАБОТАЕТ?

Да, вы можете отнести тостер обратно в магазин при наличии у вас квитанции. Вам или вернут деньги или поменяют товар. Согласно закону,

когда вы покупаете тостер или какое-то другое новое изделие, вы получаете гарантию от продавца или производителя на качество данного товара.

Продавец или производитель может продавать товар без гарантии и без права на возмещение или на его починку. Если, придя домой, вы выяснили, что товар плохо работает не по вашей вине /т.е, что вы не уронили тостер и правильно им пользовались/, вы должны отнести его в магазин и, в соответствии с гарантией, либо обменять его, либо получить за него деньги.

Продавец может не давать письменную гарантию, но если он вам ее дал, то в ней должно быть указано /если товар стоит более 5 долл./, какие починки в случае надобности будет производить магазин. В гарантии должен быть указан срок, в течение которого гарантия имеет силу /например, "в течение года с момента покупки"/, какие починки включены и кто их должен делать. Если ваш тостер перестал работать через 3 месяца после его покупки, вы должны выяснить, что предусматривает гарантия в отношении починки. На гарантиях обычно указано "полная" или "частичная". Полная гарантия предполагает починку или возмещение бракованного товара. Любые ограничения в этих условиях называются частичной гарантией. Когда вы делаете сравнительную оценку магазинов и нужного вам товара, не забудьте проверить, в каком магазине лучшая гарантия.

7. ЧТО МНЕ ПРЕДПРИНЯТЬ, ЕСЛИ МАГАЗИН ОТКАЗЫВАЕТСЯ ЗАМЕНИТЬ КУПЛЕННЫЙ МНОЙ БРАКОВАННЫЙ ТОВАР ИЛИ ВЕРНУТЬ МНЕ ДЕНЬГИ?

Если вы приходите в магазин с копиями квитанции, счета, аннулированного чека, гарантии и любого другого документа, относящегося к данному товару, а продавец отказывается вам помочь, вы должны обратиться прямо к производителю. Напишите письмо, приложив копии документов, касающихся товара, купленного в данном магазине. Не посылайте оригиналы. Ограничьтесь копиями. Оригиналы храните в своем архиве вместе с копией письма, которое вы послали производителю. Компания с хорошей репутацией обязательно ответит на вашу жалобу. Если же вы не получите ответа, обратитесь в местное агентство по охране прав потребителей. В Нью-Йорке Отдел Потребительских Дел обычно расследует жалобы потребителей и помогает им.

Если они не могут разрешить вашу проблему, вы должны обратиться с жалобой на продавца и производителя в Суд Малых Исков /Small Claims Court/, в том случае, если сумма вашей покупки менее 1,500 долл. Для этого иска вам не нужен адвокат. Вы, компания или частное лицо, против которого вы подали жалобу, отчитываются перед судьей. Если решение в вашу пользу, вы можете получить сумму денег, которую определит суд.

8. ЕСЛИ Я ЗАКАЗАЛ ЧТО-ТО ПО ПОЧТЕ И НЕ ПОЛУЧИЛ СВОЙ ЗАКАЗ, МОГУ ЛИ Я ПОЛУЧИТЬ ОБРАТНО ДЕНЬГИ?

Не обязательно... Заказывая товары и разного вида услуги по почте, вы подвергаетесь риску, т.к. при почтовой торговле покупатель не имеет доступа к продавцу. Зачастую всякого рода машинаторы используют почтовый вид торговли для

того, чтобы продавать никуда не годящиеся лекарства, несуществующую недвижимость и другие фальшивки, при этом скрывая свой адрес. Для того, чтобы как-то контролировать почтовую торговлю, закон штата Нью-Йорк требует от этих предпринимателей высылать покупку в течение 30 дней, в противном случае, отправлять клиенту деньги или давать кредит. Почтовые бизнесы, находящиеся в Нью-Йорке, обязаны писать свое имя и адрес в дополнение к почтовому ящику.

Если вы не получили свой почтовый заказ в течение 30 дней, вы должны написать письмо в эту фирму, оставив себе копию. Если и в этом случае вы не получите ответ, значит, вы стали жертвой почтового мошенничества и должны немедленно обратиться в офис прокурора или к почтовому инспектору вашего местного отделения связи. Почтовый инспектор не уполномочен возвращать вам деньги или потерянную вами собственность, но он может заявить о случившемся Прокурору США. Если вы получили товар, который вы не заказывали, не поддавайтесь на уговоры заплатить за него. По закону, вы имеете право оставить его себе в качестве подарка, не возвращая его и не платя за него деньги.

9. В МЕСТНОМ УНИВЕРМАГЕ МНЕ СКАЗАЛИ, ЧТО Я МОГУ КУПИТЬ МЕБЕЛЬНЫЙ НАБОР ДЛЯ СТОЛОВОЙ ПО ПЛАНУ "ЛЕЙЗВЕЙ". ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ?

Вместо того, чтобы заплатить полную цену за товар сразу, вы можете разделить свою оплату на два или три приема, получив товар при последней уплате. Этот план называется лейзвей.

Согласно правилам нашего штата, договор между вами и продавцом по этому плану должен быть в

письменной форме, включающей в себя следующие пункты:

- полное описание покупки /тип, цвет, размер, номер модели, название марки, имя производителя/
- полную стоимость /налог, стоимость за установку и доставку/
- расписание оплаты /включая запоздалую плату или штраф за недостающую оплату/
- время действия плана
- оплата за пользование планом или аннулирование покупки
- политика магазина в случае обмена покупки
- местонахождение покупки, если ее надо будет заказать

Многие потребители пользуются этим планом. Его можно порекомендовать в том случае, если вам точно известны его условия и если не надо будет платить деньги, не обговоренные заранее.

10. ЧТО ЗНАЧИТ "ПОКУПАТЬ В КРЕДИТ"?

Покупать в кредит - значит, что вы покупаете товары или услуги в обмен на обещание платить за них в будущем. Кредит также значит, что вы можете одолжить деньги либо в банке, либо в кредитной компании, выплатив их через какое-то время. Лицо, одалживающее деньги и обеспечивающее вас кредитом, называется кредитор. Лицо, которое покупает что-то в кредит, называется дебитор. Обычно кредитор берет дополнительные деньги в зависимости от суммы

/основной/ за то, что дает вам возможность использовать его деньги в кредит. Эта дополнительная сумма денег называется интерес.

Кредитор должен верить в то, что вы отдадите все, что одолжили, поэтому он должен проверить вашу кредитоспособность, т.е. вашу материальную возможность для оплаты, а также отчет о том, как вы оплачивали ваши предыдущие долги. Для того, чтобы получить кредит, вы должны заполнить заявление, в которое входят пункты о вашем доходе, банковском счете, о месте вашего жительства и работы. По закону, кредитор не должен оценивать вашу кредитоспособность по каким-то общим характеристикам. Так, например, он не должен отказывать в кредите женщине, находящейся в разводе. Если вы недавний житель страны, не имеющий еще кредитной репутации, кредитор должен приблизительно оценить ваш заработный потенциал, например, ваш доход в сравнении с финансовой ответственностью, и ваши финансовые ресурсы, на которые можно было бы рассчитывать в случае неуплаты кредита. Кредитное соглашение - это контракт, и по этому, подписав его вы берете на себя юридические обязательства по его выполнению. Удостоверьтесь, что будет с товаром, который вы купили в кредит, если вы не заплатите за него.

При покупке в кредит очень важно помнить, что кредит - это не деньги, а одна из форм, обеспечивающих удобство для покупателя, который может пользоваться товарами и услугами сразу при покупке, а платить за них в будущем. Покупки в кредит стоят обычно больше, потому что за них приходится платить "интерес". Сумма "интереса" зависит от кредитора, вида кредита и времени, на которое кредит дается. Если вы не платите деньги вовремя, то вы рискуете тем, что у вас могут изъять покупки или ан-

нулировать ваши предыдущие оплаты, а, кроме того, вы испортите свою кредитную репутацию. Если кредитор возбудит против вас дело, немедленно обратитесь к адвокату. Кредитом нужно пользоваться умеренно, четко планируя свой бюджет. Если у вас возникают проблемы с финансовыми обязательствами, вы можете получить бесплатную консультацию в Консультативном Отделе Бюджета и Кредита /Budget and Credit Counseling Service/.

11. КАКАЯ РАЗНИЦА МЕЖДУ ЗАЕМОМ, КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ И СЧЕТОМ В МАГАЗИНЕ?

Заем, кредитные карты и счета, предоставляемые магазином являются формами кредита. Одалживая деньги, вы берете их в заем. При выплате долга вы возвращаете кредитору основную сумму и "интерес". Вы можете отдавать эти деньги в течение определенного времени в несколько приемов, т.е. в рассрочку. Кредитные компании дают кредиты легче, чем банки, но под более высокий процент. В связи с тем, что процент при получении займа неодинаков в различных банках, перед тем, как одалживать деньги, необходимо сравнить несколько банков. Максимальный процент устанавливается законом. Заем может включать в себя так называемую "кредитную протекцию", которая означает, что вы должны вложить какую-то часть своего имущества, чтобы предохранить кредиторов от потери, если вы не оплатите свой долг. Кредитор имеет право забрать это имущество, которое называется коллатерал /дополнительное обеспечение/, если вы нарушаете обязательство и не оплачиваете кредит.

Кредитные карты и счета в магазине - виды не-гарантированных кредитов. Это значит, что вам

их дают, заручившись только вашим обещанием выплатить долг. Такие компании, как Американ Экспресс, Мэстер Чардж и Виза выдают вам кредитную карту, за которую вы ежегодно платите какую-то сумму денег. С этой картой вы можете приобретать товары в любом магазине, в котором она принимается. Существует, однако, определенный лимит на сумму, которую вы можете потратить. Разница между кредитными картами и заемом состоит в том, что оплата за карту должна осуществляться пусть минимальными порциями, но ежемесячно до тех пор, пока не будет выплачена вся сумма. Финансовая оплата, или "интерес", высчитывается ежемесячно, исходя из неоплаченной еще суммы. Если вы оплачиваете всю сумму до указанной даты, то вам не приходится платить дополнительно "интерес", или процент. Многие большие универмаги предлагают своим клиентам кредитные карты или открывают им счета, по которым можно приобретать товары только в данном универмаге. Вы не должны платить за эти карты, но с вашего счета могут ежемесячно снимать процент за неуплаченный баланс.

12. КАК МНЕ ПОЛУЧИТЬ КРЕДИТНУЮ КАРТУ, ЕСЛИ Я ТОЛЬКО НАЧАЛ РАБОТАТЬ И НЕ ИМЕЛ КРЕДИТА РАНЬШЕ?

Вы должны начать устанавливать свою кредитную репутацию. Если у вас достаточно финансовых ресурсов, кредитная компания или магазин могут посчитать вас кредитоспособным. Но, если вы только начали работать и не имели кредитов раньше, вам нужно начать со следующего:

- открыть сберегательный и/или чековый счет в банке, чтобы показать, что вы можете оперировать деньгами

- взять заем в банке на какую-то значительную покупку, который надо выплачивать ежемесячно
- купить что-нибудь в рассрочку в большом магазине и аккуратно выплачивать долг

13. ЧТО ТАКОЕ СТРАХОВКА И КАКИМ ОБРАЗОМ ОНА ПРЕДОХРАНЯЕТ МЕНЯ?

Страховка - это контракт, в котором одна сторона /компания/ дает гарантию другой стороне /личности или бизнесу/ в обеспечении при несчастном случае, пожаре, болезни, краже и смерти. Основной мотив для страховки - обеспечить в случае непредвиденной потери, которую вы сами не сумеете возместить.

Существует много видов страховок, предохраняющих вас от всевозможных бедствий. Например, страховка по нетрудоспособности /часто предлагаемая по месту работы/ выплачивает пособие в случае потери трудоспособности и невозможности зарабатывать на жизнь. Страховка жизни дает возможность вашей семье оплатить похоронные расходы в случае вашей смерти, а также иметь необходимый прожиточный минимум. Страховка домовладельца предохраняет вас и ваше жилище от потерь в результате пожара или кражи. Для людей, не имеющих Медикэйда и Медикэйра, медицинская страховка необходима для оплаты врачей и больницы.

За любую страховку вы должны платить компании ежемесячные или ежегодные взносы. Деньги, которые вы можете получить, зависят от разных обстоятельств и от разных видов страховки. Обычно за то, чтобы получить большие страховые льготы, вы должны платить больше.

Если с вами не произойдет несчастье, деньги вы обратно не получите. Таковы правила большинства страховых. Называются они полисом. Страховка всегда стоит дешевле, если она групповая. Так что, имеет смысл выяснить, какие страховки предлагает организация, в которой вы работаете или к которой вы принадлежите.

14. НУЖНА ЛИ МНЕ СТРАХОВКА, ЕСЛИ Я ПОКУПАЮ МАШИНУ?

Да, если вы покупаете машину в штате, где автомобильная страховка требуется законом. Большинство штатов /в том числе, Нью-Йорк, Коннектикути Нью-Джерси/ требует, чтобы владельцы автомобилей имели минимальное страховое покрытие для надежности для оплаты травм и повреждений в случае автомобильной аварии. Согласно закону в автомобильном страховании в случае аварии, происшедшей не по вине водителя, у вас должна быть страховка минимально на сумму 10,000 долл. при телесном повреждении; на сумму 50,000 долл. при смерти в результате аварии, и на 5,000 долл. при повреждении собственности. Вы можете получить эти деньги независимо от того, кто был виноват в аварии.

Если кто-то получил травмы в результате аварии, вас могут осудить на сумму, превышающую размер вашей страховки. Для большей безопасности вы можете купить дополнительную страховку.

15. КАК ПОКУПАЮТ СТРАХОВКУ?

Точно так же, как вы покупаете другие товары широкого потребления, путем сравнения цены и размера страхового покрытия. Поговорите с людьми об их опыте со страховыми компаниями. Нью-Йоркский Страховой Отдел /New York State Insurance Department/ обеспечивает бесплатными брошюрами о различных видах страховки, где представлены цены и размеры покрытия.

КУДА ОБРАЩАТЬСЯ ЗА ПОМОЩЬЮ

НЬЮ-ЙОРКСКИЙ ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ДЕЛ
/New York City Department of Consumer Affairs/
Главный офис.....577-0111
80 Lafayette Street, New York, NY 10013

Бронкс.....299-1400
1932 Arthur Ave., Bronx, NY 10457

Бруклин.....596-4780
209 Joralemon St., Brooklyn, NY 11201

Квинс.....261-2922
120-55 Queens Blvd, Kew Gardens, NY 11424

Стейтен Айленд.....390-5154
Borough Hall - Room 422, Staten Island, NY
10301

НЬЮ-ЙОРКСКИЙ ОФИС ГЛАВНОГО ПРОКУРОРА
/New York State Attorney General's Office/
Бюро по защите прав потребителей.....488-7530
2 World Trade Center, New York, NY 10047

НЬЮ-ЙОРКСКИЙ ОТДЕЛ СТРАХОВАНИЯ.....488-5642
/New York State Insurance Department/
2 World Trade Center, New York, NY 10047

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ТОРГОВАЯ КОМИССИЯ.....264-1207
/Federal Trade Commission/
/жалобы по кредиту и почтовым заказам/
26 Federal Plaza, New York, NY 10007

БЮРО ИНФОРМАЦИИ И ЖАЛОБ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ..533-6200
/Better Business Bureau of Metropolitan
New York, NY 10007/
257 Park Ave. South, New York, NY 10010

КОНСУЛЬТАТИВНЫЙ ПУНКТ ПО БЮДЖЕТУ И КРЕДИТУ
/Budget and Credit Counseling Service/..677-3066
44 East 23rd St., New York, NY 10010

СУД МАЛЫХ ИСКОВ

/Small Claims Courts/

Манхэттен.....374-8402

111 Centre Street, New York, NY 10013

Бронкс.....590-3569

850 Walton Ave., Bronx, NY 10451

Бруклин.....643-8180

141 Livingston St., Brooklyn, NY 11201

Квинс.....520-3633

20-55 Queens Blvd, Kew Gardens, NY 11424

A publication of Federation of Jewish Philanthropies of New York

Daniel S. Shapiro, President

William Kahn, Executive Vice President

Compiled and Written by
Jean Michael
Project LEARN Coordinator

Translated by
Accent on Language, Inc.

Funded by grants from the Herman Muehlstein Foundation and the
U.S. Department of Education

Copyright© 1984
Federation of Jewish Philanthropies of New York
130 East 59th Street, New York, NY 10022
All rights reserved